



SAM und Service Management

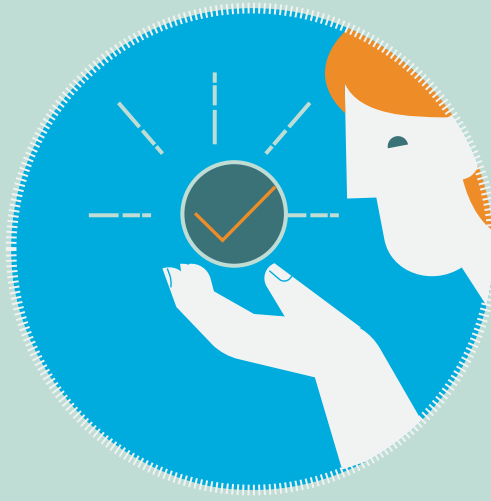
KURZFASSUNG

Das Verhältnis zwischen Software Asset Management und Servicemanagement ist ambivalent: während die beiden Systeme in einigen Organisationen strikt voneinander getrennt sind, werden sie in anderen fast schon als Synonyme betrachtet und nicht selten miteinander verwechselt.

Diese beiden Sichtweisen erscheinen häufig als unvereinbar. Die Ideallösung liegt wohl irgendwo dazwischen. Tatsache aber ist, dass das IT-Servicemanagement (ITSM) stark von einem effektiven Software Asset Management (SAM) profitieren kann – und umgekehrt.

Dieses Dokument geht zum Einen der Frage nach, weshalb SAM als ein separates Aufgabenfeld mit eigenen Lösungen und Prozessen betrachtet werden muss und zum Anderen wie SAM-Prozesse dennoch die Effizienz der unternehmensweiten ITSM-Funktion entscheidend beeinflussen können.

In einem Überblick werden die relevanten Berührungspunkte zwischen SAM und Servicemanagement und die wechselseitigen Vorteile, sowie die generellen Vorteile für Organisationen, beleuchtet.



1.0 EINFÜHRUNG

„Mit weniger mehr erreichen.“ Dies ist das inoffizielle Mantra, das heute die Richtung für viele, wenn nicht gar die meisten, IT-Funktionen vorgibt. Dadurch erklären sich auch die tendenziell zunehmenden Versuche, Ressourcen für Zwecke zu verwenden, die über ihre eigentlichen Funktionen hinausgehen, und in bester Absicht optimierte Lösungswege auszuloten.

Von diesem Ansatz ist hin und wieder auch das Software Asset Management (SAM) betroffen. Die Folgewirkungen können sich aber ebenso auf verwandte Disziplinen erstrecken – nicht zuletzt auf den IT-Servicedesk.

Für die weitere Diskussion sei kurz erläutert, was wesentlich für das Software Asset Management ist:

„Es kommt auf die richtige Mischung aus Personen, Systemen und Prozessen an, um Software und softwarebezogene Produkte über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg effektiv verwalten zu können.“

Erfreulicherweise kann sich eine konstruktive und professionelle Herangehensweise an das Software Asset Management in Form eines verminderten Compliance-Risikos und einer optimierten Lizenznutzung auszahlen und wichtige Impulse für die Verwaltung von Softwareprodukten in allen Phasen ihres Lebenszyklus geben – vom initialen Bedarf bis zur Ausmusterung.

Die Ausführungen oben genannten deuten bereits auf Synergien zwischen SAM und ITSM oder, genauer gesagt, zwischen ITIL-Framework und Servicemanagement hin. Eines der wichtigsten Bindeglieder ist dabei das Änderungsmanagement. Gerade hier zeigt sich ein eklatanter Mangel, denn bei vielen vom Servicedesk betreuten IT-Implementierungen wird die Frage, ob eine gewünschte Änderung noch den Konditionen und Bestimmungen der Lizenz für die jeweilige Software genügt, nicht mit der gebotenen Sorgfalt geprüft.

Diese Ausgangslage wird im Folgenden näher betrachtet, um Wege aufzuzeigen, wie dieses Dilemma um die Lizenzierung gelöst werden kann. Im Kern geht es beim Servicemanagement um das Modell für ein effektives Störfall- und Problemmanagement, in das immer mehr Nuancen der IMAC-Aktivitäten (Install-Move-Add-Change) Eingang finden. Eine detaillierte Analyse dieser Begriffe und ihrer Relevanz für das Servicemanagement würde den Rahmen dieses Leitfadens sprengen. Es genügt aber die folgende Erkenntnis: das Servicemanagement berücksichtigt, wenn überhaupt, nur selten SAM-spezifische Merkmale, die informierte Entscheidungen darüber zulassen, ob eine IMAC-Aktivität das Unternehmen einem Lizenzrisiko aussetzt. Wie das Nichtbeachten präziser SAM-Ergebnisse beim Servicemanagement die IT-Operationen unterminieren kann und welche Kostenrisiken sich daraus ergeben können, zeigen die Beispiele auf den folgenden Seiten.

SAM LIFECYCLE

1.0 FORECAST AND REQUEST

2.0 ANALYZE AND PROCURE

3.0 INSTALL AND MAINTAIN

4.0 MONITOR AND TRACK

5.0 DECOMMISSION AND REUSE

2.0 IMAC [INSTALL-MOVE-ADD-CHANGE]

INSTALL

Das Installieren von Software gehört zu den alltäglichen Anforderungen an den Servicedesk. Eine gute ITSM-Lösung verfügt für diesen Fall über Prozesse, mit dem solche Anforderungen und die notwendigen Genehmigungen protokolliert werden. Von der Mehrzahl der ITSM-Lösungen wird aber nicht auch automatisch geprüft, ob der passende Lizenztyp verfügbar ist, d. h. ob die Software installiert werden kann, ohne dass Compliance-Risiken drohen oder eine neue Lizenz erworben werden muss.

Bei Software für Server und für Rechenzentren wird die Herausforderung für das Lizenzmanagement noch komplexer, da auch Lizenzkonzepte wie „CAL“ (Client Access License) und „Named User License“ sowie Lizenzen berücksichtigt werden müssen, die auf die Verarbeitungsleistung und Kapazität der Hardware Bezug nehmen (z. B. „IBM PVU“).

Warum SAM: Auch wenn ITSM Lösungen die im Netzwerk installierte Hard- und Software identifizieren können, fehlt ihnen doch eine intelligente Datenbank. Diese enthält aus der Erfahrung keine Regeln, um den Verantwortlichen für das Servicemanagement Informationen darüber zu liefern, welche Auswirkungen die oben genannten Änderungen auf die Lizenzposition des Unternehmens haben.

Eine gute SAM-Lösung erweitert die vorhandene Lösung für das Servicemanagement um speziell für das Lizenzmanagement entwickelte Funktionen, die auch komplexe Lizenzierungskonditionen einbeziehen und Servicedesk-Mitarbeitern Informationen darüber liefern, welche Software bereitgestellt werden kann und welche nicht.

MOVE

Jeder Umzug eines IT-Produkts – sei es nur die Software oder ein komplettes Gerät (inklusive der darauf installierten Software) – hat Folgen für die Lizenzierung, da Software beispielsweise an standortbezogene

Lizenzen (etwa OEM-Software) oder an spezifische Hardware gebunden sein kann.

Es ist auch nicht gesagt, dass eine Einzellizenz für Failover- bzw. Clustering-Szenarios ausreicht. Selbst ein Umzug innerhalb eines Rechenzentrums kann Auslöser für Lizenzprobleme sein. Das Umziehen einer Software von einem Gerät auf ein anderes Gerät kann zum Problem werden. Hauptsächlich wenn als Lizenzmetrik nicht die physische CPU, die die Software aktuell verwendet, sondern die Gesamtanzahl der Prozessoren verwendet wird, die für die Software zur Verfügung stehen.

Warum SAM: Es ist unstrittig, dass Virtualisierungstechnologien und von der Hardwarekapazität abhängige Lizenzierungsmetriken die Aufgabe erschweren, die richtigen Lizenzen für eine Software zu identifizieren und ihr zuzuordnen. Organisationen benötigen daher eine SAM-Lösung mit integrierten Funktionen, mit denen virtuelle Umgebungen ebenso einfach verwaltet werden können wie neue Lizenzierungsschemata, die direkt an die Konfiguration der Hosthardware gekoppelt sind.

Wie bei den Szenarios oben ist festzuhalten, dass eine ITSM-Lösung kaum in der Lage ist, Szenarien wie Microsoft SQL Server 2012 adäquat zu verwalten, bei denen die Lizenzierung „pro Kern“ erfolgt und jede Installation mindestens zwei Kerne erfordert. Damit eine entsprechende Installation überhaupt von einem physischen Prozessor auf einen anderen umgezogen werden darf, ist eine Software Assurance (SA, Microsoft Support and Maintenance Coverage) für die Software und die jeweilige Installation erforderlich. Umzüge in dem Bemühen, Hardwareprodukte im Rechenzentrum zu maximieren und Software entsprechend den Prozessoranforderungen zuzuordnen, können daher ohne die entsprechenden Lizenzberechtigungen ein Compliance-Risiko für das Unternehmen mit sich bringen.

CHANGE

Natürlich fallen auch das Installieren und das Umziehen von Software unter den Oberbegriff „Change“. Es gibt aber zwei spezielle Arten von Änderungen, die im ITSM-Kontext für sich betrachtet werden müssen:

Upgrades und Downgrades: Das Recht auf das Downgrade auf eine frühere Version variiert von Hersteller zu Hersteller. Bei einigen Herstellern erstreckt sich das Downgrade-Recht bis auf Versionen, die vor über 20 Jahren freigegeben wurden, während bei anderen das Recht auf die Vor- oder die Vorvorversion beschränkt bleibt. Auch Upgrades können ihre Tücken haben: sie sind i. d. R. an eine Basislizenz gebunden. Hier passiert es vielen Unternehmen, dass ihnen der volle Listenpreis für die neueste Version einer Software berechnet wird, wenn sie nur die Upgrade-Lizenz (und nicht auch die Basislizenz) vorweisen können.

Hardwareänderungen: Sie werden hier getrennt aufgeführt, da bei immer mehr serverbasierten Softwareprodukten die Kapazität und die Anzahl der Prozessoren als Metrik herangezogen und für die Berechnung der Lizenzkosten verwendet werden. Lässt man Hardwareänderungen außer Acht, können die Lizenzkosten schnell das Rahmenbudget sprengen.

Egal ob das Änderungsmanagement letztlich im Verantwortungsbereich von ITSM oder von SAM liegt: es muss gewährleistet sein, dass die Folgen, die eine Änderung für die Lizenzierung haben kann, mit der notwendigen Sorgfalt untersucht werden.

Warum SAM: Auch wenn ITSM-Lösungen die im Netzwerk installierte Hard- und Software identifizieren können, fehlt ihnen doch eine intelligente Datenbank mit Regeln, um den Verantwortlichen für das Servicemanagement Informationen darüber zu liefern, ob und welche Auswirkungen eine der Änderungen auf die Lizenzposition der Organisation hat.

Snow License Manager und Software Recognition Service, der exklusive Snow Dienst, liefern verwertbare Informationen, auf deren Basis Kunden ausschließen können, dass eine autorisierte Änderung zu einem Verstoß gegen geltende Lizenzbestimmungen führt und ein Compliance-Risiko für die Organisation mit sich bringt.

3.0 INCIDENT-MANAGEMENT

Auch der Servicedesk kann bei Incidents (Störfällen) von SAM profitieren. Wenn ein Benutzer meldet, dass eine Software nicht wie erwartet funktioniert, kann die SAM-Funktion für den Inventarscan auf Maschinenbasis dem Servicetechniker wichtige Erkenntnisse für die Fehlerbehebung liefern. So ist es beispielsweise möglich, potenzielle Softwarekonflikte zwischen konträren Installationen zu diagnostizieren und zu prüfen, ob die Patchsoftware auf dem aktuellen Stand ist.

Außerdem kann – wenn die Best Practices für SAM umgesetzt werden – anhand der in der Norm ISO 19770-2 definierten SWID-Tags geprüft werden, ob es sich bei der fehlerhaften Software um eine unterstützte und zentral installierte Komponente handelt oder ob sie lokal installiert wurde (und womöglich nicht unterstützt wird). Dabei ist es unerheblich, ob der Softwaretitel im Katalog des Unternehmens enthalten ist oder nicht.

4.0 LIEFERANTENMANAGEMENT

Der Informationsfluss ist keine Einbahnstraße. SAM kann umgekehrt von Daten profitieren, die vom Servicemanagement generiert werden. Beispielsweise stehen Einkäufer bei Vertragsverhandlungen über eine Software mit vielen Installationen vor der nicht unwichtigen Frage, ob Support und Wartung für die Software in den Vertrag aufgenommen werden sollen.

Bei dieser Entscheidungsfindung kann das SAM-Team Hilfestellung geben, da es über die folgenden verwertbaren Informationen verfügt:

- Anzahl der vorhandenen Installationen der Software und möglicherweise ihrer Geschäftsrelevanz für das Unternehmen
- Wahrscheinlichkeit eines Upgrades der Software in den kommenden drei Jahren

SAM-Lösungen wie Snow License Manager können Angaben dazu speichern, ob eine Lizenz (und somit die zugehörige Installation) den technischen Support durch den Hersteller einschließt, oder ob es in der Tat einen separaten Supportvertrag gibt. In welcher Situation der technische Support durch den Hersteller in Anspruch genommen wird und ob sich der Support nutzbringend auswirkt, wird i. d. R. aber in der Lösung für das Servicemanagement erfasst. Diese Informationen haben das Potenzial, den Prozess der Vertragsverhandlungen zum strategischen Beschaffungsprozess zu machen.



5.0 CMDB & STANDARDPROFILE

Ein weiterer Aspekt im Spannungsfeld zwischen Servicemanagement und Software Asset Management ist die Erstellung und Pflege einer Datenbank für das Konfigurationsmanagement (CMDB). Eine CMDB ist ein Stammdatensatz aller IT-Betriebsmittel, die ein Mitarbeiterstab zur Erledigung seiner Aufgaben zwingend benötigt. Eine CMDB enthält Konfigurationselemente (CIs). Ein typisches CI umfasst Geräteprofile mit Angaben zur Standardsoftware für Benutzer. Solche Profile können auf Abteilungsebene erstellt und angepasst werden.

SAM kann die bei der Inventarisierung erfassten Daten nutzen, um separat für jede Abteilung und aufgeschlüsselt nach der Anzahl der Installationen die gefundenen Softwaretitel aufzulisten. Davon ausgehend

kann der Konfigurationsmanager bestimmen, dass die oberen 75 % oder 80 % der Softwaretitel das Standardprofil für eine Abteilung bilden und dass die verbleibenden 25 % bzw. 20 % nur bei expliziter Anforderung installiert werden.

Für den Servicedesk bedeutet dies eine verkürzte Build-Zeit. Der Ansatz kann aber auch die Kundenzufriedenheit mit dem Serviceangebot erhöhen. Das Zusammenspiel der Informationen aus dem Servicemanagement und den leistungsstarken Funktionen des Software Asset Management kann auch ein wichtiger Baustein sein, wenn es darum geht, die Kosten für unternehmensweite Support- und Wartungsdienste aufgeschlüsselt nach Verbrauch/Dienst auf einzelne Abteilungen umzulegen.

SCHLUSSFOLGERUNG

Zwischen IT Service Management und Software Asset Management bestehen, große und vielfältige Synergien. Es gibt aber auch spezifische Disziplinen mit abweichenden Prioritäten und Anforderungen.

Einfach zu unterstellen, dass Softwarelizenzen auch mit einer ITSM-Lösung effektiv verwaltet werden können, doch unter dieser Prämisse zu versuchen, „Mauern einzureißen“, ist aus zwei Gründen riskant. Zum einen setzt sich die Organisation einem vermeidbaren Compliance-Risiko aus, zum anderen beraubt sie sich der Möglichkeit, Einsparpotenziale zu erkennen und zu realisieren. Branchenführende SAM-Lösungen haben sich schon lange über das Modell „1 Installation = 1 Lizenz“ hinaus weiterentwickelt, da Softwarehersteller verstärkt dazu übergehen, Vertragsbedingungen, Aspekte der Beschaffung und auch Details der Hardware in die grundlegende Compliance-Berechnung für Unternehmensorganisationen einzubeziehen.

Umgekehrt gilt, dass die Effektivität des Servicemanagements kein primäres Ziel des Software Asset Management ist.

Das Servicemanagement lässt sich am effektivsten gestalten, wenn die Servicedesk-Experten Zugriff auf die besten Informationen erhalten, die oft aus Speziallösungen von Drittanbietern stammen.

In der IT hielt man sich lange bedeckt, wie Servicemanagement und Software Asset Management zusammengebracht werden sollten. Die Lösung lautet Integration. Noch vor zehn Jahren galt die Idee, ein Produkt so zu gestalten, dass es mit ergänzenden Produkten integriert werden kann, als kontraproduktiv für den Geschäftserfolg. Heute ist es ein Qualitätsmerkmal. Wenn aber effektive IT-Abläufe das ultimative Ziel sind, muss das große Ganze in den Produkten und in den Köpfen verankert werden. Das „Überstülpen“ von SAM-Zielen über ITSM-Lösungen ist nicht die beste Art, intelligente Informationen zu nutzen.

SAM-PLATTFORM VON SNOW SOFTWARE

Slm Snow license manager

Mit Millionen verkaufter Lizenzen die weltweit führende SAM-Lösung

Srs Software recognition service

Erkennung kommerziell lizenzierbarer Anwendungen im gesamten Netzwerk

Om Oracle management option

Senkung des Kosten- und Verwaltungsaufwands für komplexe Oracle-Lizenzen

Vm Virtualisierungsverwaltung

Identifizierung und Verwaltung virtueller Produkte im gesamten Netzwerk

Sdm Snow device manager

EMM-Komplettlösung für die Verwaltung von Mobilgeräten über den Gesamtlebenszyklus

Inv Snow inventory

Plattformübergreifende Audit-Lösung für Geräte und Softwareprodukte im Netzwerk und deren Nutzung

Sic Snow integration connectors

Integration der SAM-Plattform von Snow mit Lösungen für Inventarisierung, ITAM und Service Management

Sos Snow optimizer for SAP® software

Optimierung der Kosten-Nutzen-Bilanz durch intelligente SAP-Lizenzverwaltung

Ap Snow automation platform

Definition und Implementierung eines automatisierten Prozesses für die nachhaltige Lizenzoptimierung

ÜBER SNOW SOFTWARE

Die Mission von Snow Software: Wir unterstützen Unternehmen dabei weniger für Ihre konsumierte Software zu bezahlen.

Snow Software führender Anbieter von Software Asset Management-Lösungen, geht davon aus, dass die meisten Unternehmen zu viel für ihre Software bezahlen – entweder aus Mangel an Kontrolle, Verständnis oder Compliance.

Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Stockholm, Schweden. Snow Software ist der größte spezialisierte Entwickler von Software Asset Management-Lösungen. Im Jahr geben Unternehmen 326 Milliarden Euro für Software aus – Snow stellt sicher, dass dieser Betrag an den richtigen Stellen investiert wird und dass Unternehmen die entsprechenden Lizenzen für die Software haben, die sie nutzen: nicht zu viele Lizenzen, aber auch nicht zu wenige.

Snow verfügt über mehr lokale Büros und regionale Support-Center als jeder andere Anbieter. Über 6000 Unternehmen weltweit nutzen Snow Softwares SAM-Plattformen On Premise und aus der Cloud. Damit verwalten sie ihre Softwarelizenzen auf über 11 Millionen Desktop- und Mobilgeräten, vom Rechenzentrum bis in die Cloud.

infode@snowsoftware.com

Copyright ©2016 Snow Software AB, All Rights Reserved. 201603(2)